

長野市本庁舎電話交換業務委託仕様書

この仕様書は、長野市（以下「発注者」という。）が発注する以下の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定めるものとする。

1 目的

長野市本庁舎電話交換業務について、専門的知識・技術・経験を有する民間事業者に委託することで、そのノウハウや創造性を活かした効果的かつ効率的な業務運用に転換し、公共サービスの向上を図るとともに、安定的な業務体制を確保するもの。

2 委託期間

委託期間は令和8年1月1日から令和9年3月31日までとする。

また、契約日から令和7年12月31日までの間は、業務引継期間とする。

なお、当該期間については、委託料の範囲外とする。

3 業務場所

長野市大字鶴賀緑町1613番地

長野市役所第二庁舎4階 電話交換室

4 実施日時等

(1) 実施日 本業務を実施する日は、次のアからウに該当する日を除く日とする。

ア 日曜日及び土曜日

イ 「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）に規定する休日

ウ 年末年始（12月29日から1月3日）

(2) 実施時間 午前8時30分から午後5時15分まで

5 業務内容

(1) 長野市本庁舎代表電話に係る着信受付、内線への接続

(2) 簡易な問い合わせに対する回答

受託者は、簡易な問い合わせ内容にあつては転送することなく回答するよう努めること。

簡易な問い合わせの例は以下の表のとおり。

なお、詳細については契約締結後に別途協議することとする。

問い合わせ内容（例）	回答内容（例）
課の所在地	庁舎名＋階数（例 第一庁舎●階）
本庁舎外市有施設への取次ぎ	当該施設（支所・公民館等）の電話番号
駐車場等の場所	市役所駐車場等の場所・駐車料金等
行事、イベント等	広報ながの、市ホームページの掲載範囲内

(3) 業務マニュアルの作成

受託者は、適切に業務を遂行するために、業務従事者等の労務管理、監督体制や緊急時対応等に関する業務ルールを踏まえた業務マニュアルを発注者と協議の上、委託期間の開始前までに作成・整備すること。また、運営状況に応じて発注者と協議の上、各マニュアルの改訂を行うこと。

6 実施体制

(1) 業務量実績

別紙1「長野市本庁舎代表電話 受電実績」を参考とすること。

(2) 必要人員数

原則として、3人以上を配置するものとする。その上で、局線中継台の最大席数は4席であること、並びに別紙1に示す過年度の受付件数実績を参考に、本業務を円滑に遂行するため必要かつ十分な人員を確保し、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行うこと。

また、業務時間のなかで交換業務が集中する時間帯を勘案し、休憩時間等を工夫して業務シフトを組むこと。

ただし、発注者が、業務の履行検査に基づき業務の改善を要求した場合は、受託者は人員配置を含め業務の見直しを行うものとする。

(3) 業務責任者及び業務副責任者の配置

受託者は、本業務の実施に当たり、業務責任者又は業務副責任者（以下「業務責任者等」という。）を常時配置すること。

また、業務責任者等は、実績や経験に基づき任務にふさわしい者を選任すること。

(4) 業務責任者及び業務副責任者の業務

業務責任者の業務は次のとおりとする。また、業務責任者が不在のときは、業務副責任者がその業務を担うものとする。

ア 発注者との連絡調整

イ 各種報告書等の提出

ウ 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置

エ 業務従事者に対する指揮・監督・指導・教育

オ トラブル・苦情における対応・報告

(5) 名簿の提出

受託者は、業務開始前までに当該業務に従事する業務責任者等及び業務従事者の名簿を提出すること。なお、名簿の内容に変更が生じた場合は、速やかに再提出すること。

(6) 月次勤務予定表

受託者は、業務実施月の前月25日までにその月の勤務予定表を提出すること。

(7) 突発的な欠員に対する対応

業務責任者等又は業務従事者に欠員が生じた場合は、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

7 事前協議及び業務引継ぎ

(1) 契約締結後の事前協議

受託者は、契約締結後速やかに業務における引継ぎ、実施方法及びスケジュール等に関する打ち合わせを発注者で行うこと。なお、受託者は議事録を作成し、打ち合わせ終了後速やかに発注者に提出すること。

(2) 履行場所での業務引継ぎ

受託者は、運用開始の概ね1箇月前から業務従事者を履行場所に配置させ、当該従事者に対し本業務に必要な知識やノウハウを習得させること。

8 報告書の作成及び提出

受託者は、業務の実施後に業務報告書を作成し、提出期日までに発注者へ提出すること。
なお、報告書の内容はそれぞれ以下の内容を含めることとし、様式は発注者と協議の上、決定するものとする。

- (1) 業務報告書（日報） 提出期日 業務実施日の翌営業日
 - ア 受付件数
 - イ 特記報告事項（苦情、誤接続等）
- (2) 業務報告書（月報） 提出期日 業務実施月の翌月 10 日
 - ア 総受付件数
 - イ 曜日別受付件数
 - ウ 時間帯別受付件数
 - エ 転送先別件数
 - オ 通話時間別件数（30 秒以内または 30 秒以上）
- (3) 業務状況分析報告書（3 か月毎） 提出期日 各 3 月経過後の翌月 15 日
 - ア 受電実績及びその対応等を基にした業務状況の分析
 - イ アを基にした業務改善のための対策

9 定例報告会等の開催

- (1) 受託者は、発注者への定例報告会を月 1 回以上開催すること。
- (2) 受託者は、業務遂行において改善すべき点等がある場合は、速やかに改善を行い報告すること。
- (3) 受託者は、発注者に対して緊急を要する事項の協議又は報告が生じた場合は、臨時会議を開催すること。
- (4) 受託者は、定例報告会及び臨時会議の議事録を作成し、1 週間以内に発注者へ提出すること。

10 運営に係る設備及び機器等

- (1) 運営に係る設備
局線中継台（FC1330ATH3 富士通） 4 台
- (2) 備品の確保
発注者は、受託者に対し運営設備内の事務用机、椅子、ロッカー等の備品を無償貸与または提供する。また、業務遂行に要する設備の使用に係る光熱水費等（郵便料を除く）の経費は、発注者が負担するものとする。
- (3) 消耗品、通信機器等
事務処理上必要な消耗品（コピー用紙・筆記用具等）並びに業務の遂行上必要な通信機器等については受託者の負担で準備するものとし、それに係る通信環境整備費及び通信費についても受託者が負担するものとする。

11 受託者の責務

- (1) 受託者は、業務従事者の服装、勤務態度、風紀、衛生等について、万全の監督を行うものとする。
- (2) 受託者は、業務従事者の労務管理、労働災害の全てについて一切の責任を持ち、受託業

務を遂行するものとする。

- (3) 受託者は、業務上知り得た機密事項を守秘し、第三者へ漏らさないこと。また、契約終了後も同様とする。
- (4) 業務責任者等及び業務従事者は、直ちに業務に従事できるよう、その準備可能な時間までに交換室に入室するものとする。
- (5) 受託者は、業務中に苦情や誤接続、誤案内等があった場合は、その概要を業務報告書で報告するとともに、事例集を作成して再発防止に努めることとする。
- (6) 受託者は、業務責任者等及び業務従事者であることが視覚的に識別できる名札等を用意し、業務従事中は必ず着用することとする。
- (7) 受託者は、業務に支障が生じないよう交換室内の整理整頓を行い、適正に管理するものとする。

12 業務従事者に対する教育

受託者は、その責任と負担において業務従事者等に対して、以下に掲げる教育・訓練等を行い、その計画と実績を発注者に遅滞なく報告すること。

- (1) 業務マニュアルを理解し、各部局の配置状況、取扱業務等を熟知させること。
- (2) 業務に付随した苦情等の適切な対応を習得させること。
- (3) 業務遂行上必要な研修（本業務に必要な基礎知識及びスキルアップ等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

13 守秘義務及び個人情報情報の取扱い

受託者は、本業務の実施に当たり個人情報保護又は情報セキュリティに関する以下の関係法令等に準拠すること。

- ア 個人情報の保護に関する法律
- イ 長野市個人情報の保護に関する法律施行条例
- ウ 個人情報等取扱特記事項（別紙2）
- エ 情報セキュリティ要件（別紙3）
- オ 長野市情報セキュリティポリシー

14 長野市公契約等基本条例に関する事項

- (1) 長野市公契約等基本条例の内容について、業務従事者等へ周知するとともに、業務エリア内にポスターを掲示すること。
- (2) 業務の一部を下請負者等に履行させるときは、長野市公契約等基本条例の内容について説明し、各々の対等な立場における合意に基づいて適正に契約を締結すること。
- (3) 長野市公契約等労働環境報告書及び業務体制図（「長野市公契約等基本条例の手引」に例示するもの）を契約締結後速やかに発注者へ提出すること。この場合、業務の一部を下請負者等に履行させるときは、下請負者等の労働環境報告書を取りまとめて提出すること。

15 本契約満了等による業務の引継ぎ

本契約期間が満了するとき（満了後も引き続き本業務を遂行する場合を除く。）及び契約書の規定に基づく契約の解除があるときの次期契約者への引継ぎについては次のとおりとする。

- (1) 受託者は、契約終了時以降の業務が円滑に遂行されるよう、契約終了時の概ね1か月前から次期契約者に対して業務の引継ぎを行うこと。
- (2) 引継ぎ内容及び時期については、発注者と協議して決定すること。
- (3) 契約期間中に本業務遂行のため受託者が作成した業務マニュアル等は発注者に帰属するものとし、これら業務マニュアル等を発注者及び次期契約者へ引き継ぐこと。

16 緊急時の対応

- (1) 業務責任者等は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、発注者と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受託者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく発注者へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

17 業務の再委託について

受託者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障がない範囲で、発注者に事前の書面による了承を得た上で、本業務の一部を再委託することができる。

18 その他

本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上決定することとする。

《添付書類》

- 別紙1 長野市本庁舎代表電話 受電実績
- 別紙2 個人情報等取扱特記事項
- 別紙3 情報セキュリティ要件

長野市本庁舎代表電話 受電実績

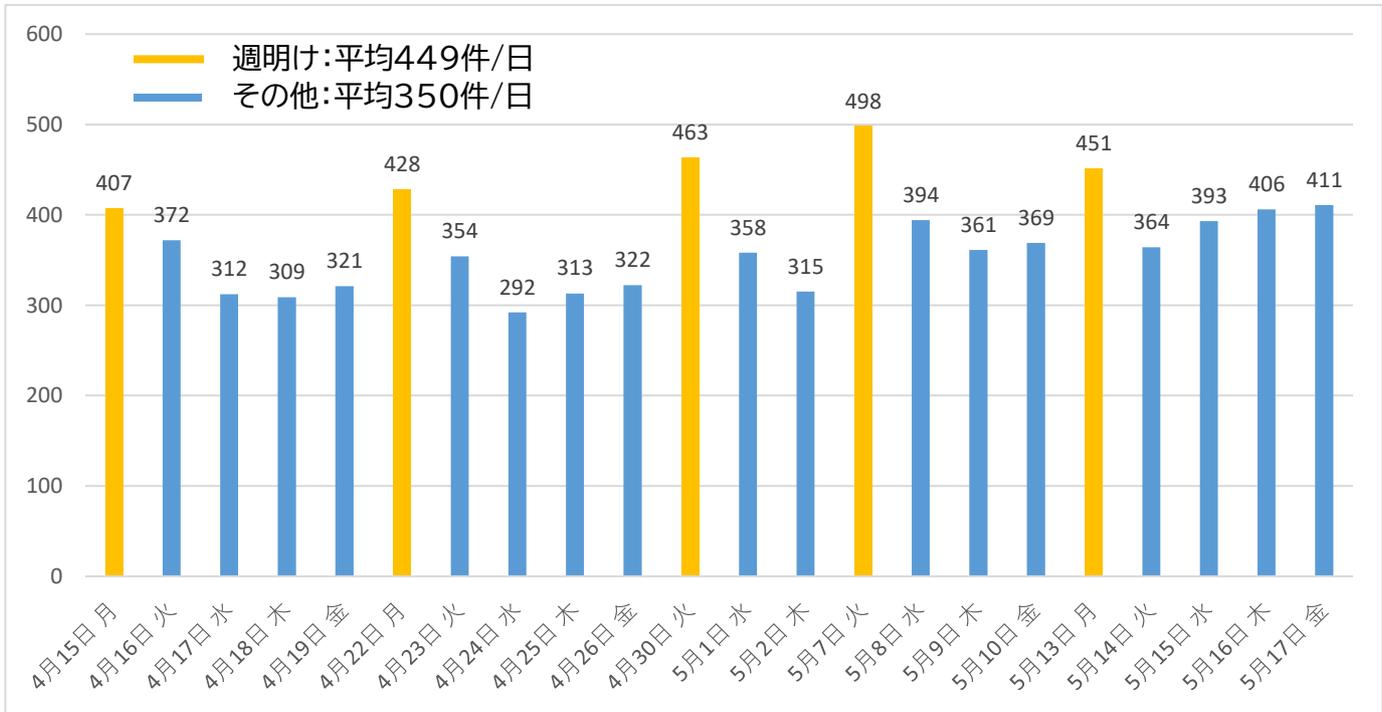
別紙 1

調査期間：令和6年4月15日（月）から令和6年5月17日（金）

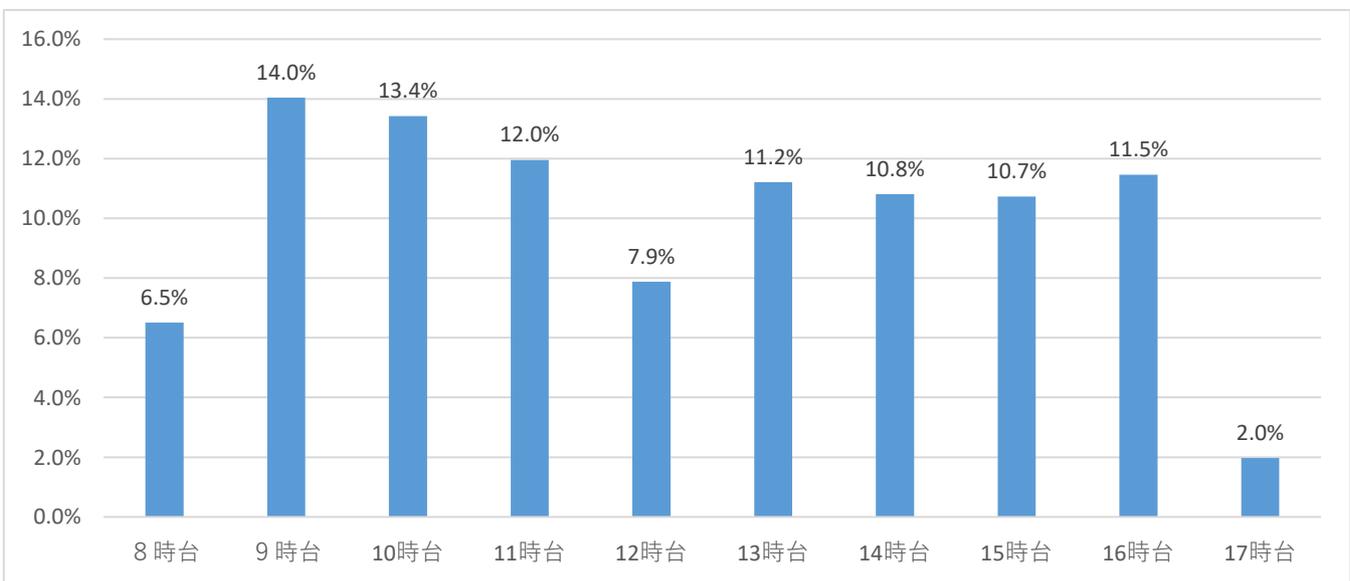
開庁日数：22日間

1 日別件数

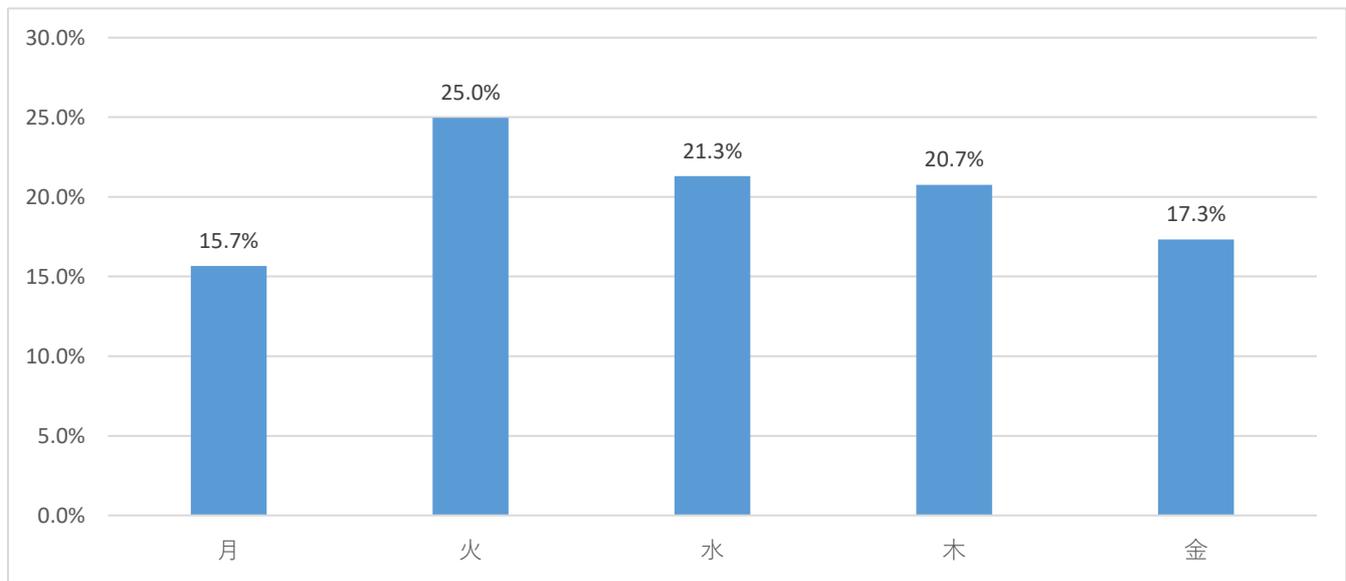
期間合計：8,213件



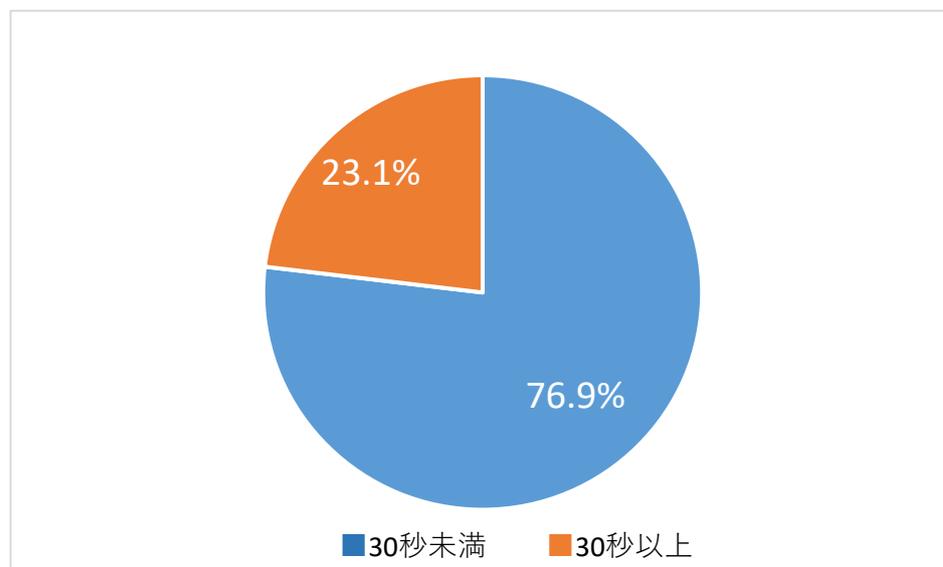
2 時間帯別受電件数割合



3 曜日別受電件数割合



4 対応所要時間別割合



個人情報等取扱特記事項

(個人情報等の保護に係る受注者の責務)

第1 受注者は、履行に当たって、個人情報等を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）及びその他関係法令等を遵守し、個人情報等の漏えい、滅失、き損の防止その他個人情報等の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(秘密保持)

第2 受注者は、第4第1項により再委託を行う場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報等を第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(利用目的以外の目的のための利用の禁止)

第3 受注者は、この契約による業務を行うため、個人情報等を取り扱う場合には、本契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止)

第4 受注者は、個人情報等の適正な安全管理が図られていることを発注者が確認し、発注者が承諾した場合を除き、個人情報等の取扱いを伴う業務は自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

2 前項において、受注者は、再委託先に対しその履行を管理監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に報告しなければならない。再委託を受けた者がさらに再委託を行う場合も同様とする。

(個人情報等の複写及び複製の禁止)

第5 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うため発注者から引き渡された個人情報等を、複写及び複製してはならない。

(個人情報等の安全管理)

第6 受注者は、発注者から引き渡された個人情報等及び受注者が契約履行のために作成したそれらの記憶媒体については、施錠できる保管庫又は施錠、入退管理の可能な保管室に保管するなど適正に管理しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報等の管理に当たっては、管理責任者を定め、内部における責任体制を確保しなければならない。

3 受注者は、この契約による業務を行うために必要な場合を除き、事務所内から個人情報等を持ち出してはならない。

(事故発生時における報告義務)

第7 受注者は、この契約による業務を行うために取り扱う個人情報等の改ざん、滅失、損傷、漏えい等があった場合には、発注者に、直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

(個人情報等が掲載された資料等の返却義務又は廃棄義務)

第8 受注者は、この契約による業務を行うため、取り扱う個人情報等又は個人情報等が記録されている媒体が必要でなくなった場合には、発注者の指示により、速やかに当該個人情報等の返却又は復元若しくは判読が不可能な方法により当該情報の消去又は当該媒体を廃棄しなければならない。

2 受注者は、前項の消去又は廃棄した結果について、発注者に報告しなければならない。

3 第4第1項により再委託先がある場合には、再委託先の個人情報等の消去又は廃棄について受注者の責任において行うとともに、その状況を前項の報告とともに発注者に報告しなければならない。

(報告及び検査)

第9 発注者は、個人情報等を保護するために必要な限度において、委託契約期間中、受注者に対し、個人情報等の管理の状況について報告を求めることができる。

2 発注者は、個人情報等を保護するために必要な限度において、作業の管理体制、実施体制等の個人情報等の管理の状況について、少なくとも年1回以上、原則として実地検査により確認するものとする。

(疑義についての協議)

第10 この特記事項の各項目で規定する個人情報等の管理方法等について疑義等が生じたとき又はこの特記事項若しくは仕様書に定めのない事項については、両者協議の上定める。

情報セキュリティ要件

(責任者、作業内容、作業者及び作業場所の特定)

第1 受注者は、この契約による委託業務に係る責任者、作業内容、作業者及び作業場所をあらかじめ特定し、発注者に対して通知しなければならない。この内容を変更する場合についても同様とする。

(提供されるサービスレベルの保証)

第2 受注者は、通信の速度及び安定性、並びにシステムの信頼性の確保等の品質を維持するため、発注者が必要とする場合は、サービスレベルを保証する内容を提示しなければならない。

(アクセスを許可する情報資産の種類と範囲、アクセス方法)

第3 受注者は、この契約に関わる情報資産の種類を定義し、種類ごとのアクセス許可及びアクセス時の情報セキュリティ要求事項、並びにアクセス方法の監視及び管理を行わなければならない。

(従業員に対する教育の実施)

第4 受注者は、情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、従業員に対し教育を行わなければならない。

(提供された情報資産の目的外利用及び受注者以外の者への提供の禁止)

第5 受注者は、この契約による委託業務を行うため発注者から提供された情報資産について、本契約業務以外に利用し、又は受注者以外の第三者に提供してはならない。

2 前項は、受注者の従業員であって転勤等によりこの契約による委託業務に従事しなくなった者、及び退職等により受注者の従業員でなくなった者についても適用される。

(委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等)

第6 受注者は、この契約による委託業務を行うため、取り扱う情報資産が必要でなくなった場合には、速やかに返還又は廃棄しなければならない。なお、発注者は必要に応じて情報資産の返還又は廃棄を指示するものとする。

2 前項は、受注者の従業員であって転勤等によりこの契約による委託業務に従事しなくなった者、及び退職等により受注者の従業員でなくなった者についても適用される。

(業務上知り得た情報の守秘義務)

第7 受注者は、この契約による委託業務に関して知り得た情報の内容を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後についても同様とする。

2 前項は、受注者の従業員であって転勤等によりこの契約による委託業務に従事しなくなった者、及び退職等により受注者の従業員でなくなった者についても適用される。

(再委託に関する制限事項の遵守)

第8 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、情報の取扱いを伴う委託業務を自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

2 発注者は、例外的に再委託を承諾する場合には、再委託事業者における情報セキュリティ対策が十分取られており、受注者と同等の水準であることを確認しなければならない。

3 受注者は、前項の承諾を受けて再委託（再委託事業者が更に再委託を行う場合を含む）を行う場合には、この情報セキュリティ要件第3、同第4、同第5、同第6、同第7

の規定が再委託事業者等にも適用されることを当該再委託事業者等へ説明し、遵守させなければならない。

(委託業務の定期報告及び緊急時報告義務)

第9 発注者及び受注者は、定期報告及び緊急時報告の手順を定め、委託業務の状況を適切かつ速やかに確認できるよう体制を整備しなければならない。緊急時の職員への連絡先は、あらかじめ相互に通知しなければならない。

(発注者による監査、検査)

第10 受注者が実施する情報システムの運用、保守、サービス提供等の状況を確認するため、発注者による監査、検査を行うことができるものとする。

(発注者による情報セキュリティインシデント発生時の公表)

第11 発注者は、委託業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合、当該情報セキュリティインシデントの公表を必要に応じて行うものとする。公表にあたり、受注者は発注者に対する協力を努めなければならない。

(損害賠償)

第12 発注者は、情報セキュリティインシデントが発生し、それによる損害の賠償を第三者から請求されたときには、当該情報セキュリティインシデントが受注者（第8の規定による再委託事業者を含む）によりこの情報セキュリティ要件が遵守されなかったことによるものである場合には、受注者（第8の規定による再委託事業者を含む）に対して、発注者が負う損害賠償の額と同等の額を請求することができる。

2 前項において、受注者が損害賠償の責任を負う場合とは、受注者の従業員（転勤等により委託業務に従事しなくなった者、及び退職等により受注者の従業員でなくなった者を含む）であって委託業務に従事した者の行為に基づく場合を含むものとする。